

BAB IV

LAPORAN PENELITIAN

A. Orientasi Kancan Penelitian

Persiapan peneliti sebelum penelitian dilakukan adalah menentukan tempat atau lokasi penelitian. Perusahaan yang peneliti lakukan berada di Hotel Pandanaran Semarang yang berada di Jalan Pandanaran no. 58, dengan subjek peneliti adalah karyawan yang bekerja di hotel tersebut. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara kepuasan kerja dengan *organizational citizenship behavior* pada karyawan Hotel Pandanaran Semarang yang berada di Jalan Pandanaran.

Hotel Pandanaran Semarang memiliki visi yaitu mengembangkan Pandanaran Hospitality menjadi jaringan hotel berkualitas, berstandar nasional dan berfitur global, bermanfaat bagi masyarakat luas dan memberikan kesejahteraan bagi seluruh pemangku kepentingan (*stakeholders*).

Selain itu, Hotel Pandanaran Semarang memiliki misi yaitu membangun reputasi yang baik diantara pelanggan dan masyarakat luas sebagai hotel yang nyaman, aman, karyawan yang ramah, fleksibel dalam penyediaan produk dan pelayanan, reponsif terhadap keluhan, adaptif terhadap perubahan dan harga yang terjangkau.

Hotel Pandanaran juga termasuk hotel yang sudah berdiri sejak lama dan masih bertahan di era yang persaingan semakin ketat dengan lebih dari 4 hotel yang berada di sekitar hotel tersebut. Hotel Pandanaran yang tidak pernah sepi pengunjung untuk memiliki kebutuhan seperti

meeting, party, swimming, check-in room, dan sebagainya membuat karyawan yang bekerja selalu disibukkan oleh keinginan dan kebutuhan pengunjung untuk memberikan layanan yang terbaik. Selain di Semarang, hotel ini memiliki cabang yaitu berada di D.I Yogyakarta.

Jumlah karyawan tetap yang bekerja di Hotel Pandaran yaitu 126 karyawan dan setiap jabatan masing-masing memiliki bagian unit kerja kerja yaitu *administration and general, accounting, human resource development, sales & manager, front office, house keeping, food beverage pastry, food beverage service*, dan *engineering*. Tiap jabatan memiliki *jobdesc* dan pelayanan masing-masing, akan tetapi kerja sama dalam tim harus dimiliki agar pelayanan kepada konsumen tersebut melalui beberapa proses yang membutuhkan kerjasama antar karyawan.

Penelitian ini bertujuan untuk menguji secara empirik hubungan antara kepuasan kerja dengan *organizational citizenship behavior* pada karyawan hotel. Pertimbangan yang menjadi dasar peneliti untuk melakukan penelitian di Hotel Pandaran Semarang adalah;

1. Berdasarkan hasil wawancara pada beberapa karyawan Hotel Pandaran pada tahun 2016-2017, terdapat permasalahan bahwa beberapa karyawan yang kurang bersedia memberikan bantuan kepada rekan kerja.
2. Belum pernah dilakukan penelitian tentang hubungan kepuasan kerja dengan *organizational citizenship behavior* pada karyawan Hotel Pandaran.
3. Peneliti telah mendapatkan ijin dari Hotel Pandaran untuk melakukan penelitian.

B. Persiapan Penelitian

Sebelum dilakukan penelitian, dilakukan penyusunan alat ukur dan perijinan penelitian, uji validitas dan reliabilitas alat ukur penelitian.

1. Penyusunan Alat Ukur Penelitian

Alat ukur yang akan digunakan dalam penelitian ini terdapat dua macam alat ukur, yaitu skala *organizational citizenship behavior* dan skala kepuasan kerja. Untuk menyusun alat ukur, peneliti memilih dan menentukan aspek yang dianggap dapat mewakili tiap variabel dan dapat menjadi pedoman dalam pembuatan item pada masing skala yang akan disebar.

a. Skala *Organizational Citizenship Behavior*

Pada skala *organizational citizenship behavior* terdapat 5 aspek, yaitu *altruism*, *civic virtue*, *courtesy*, *conscientiousness* dan *sportmanship*. Skala ini terdiri dari 30 item yang terbagi menjadi dua kategori, yaitu *favourable* dan *unfavourable* yang masing-masing berjumlah 15 item. Distribusi sebaran nomor item adalah sebagai berikut.

Tabel 3. Distribusi Sebaran Item Skala *Organizational Citizenship Behavior*

Aspek OCB	Item/ Pernyataan		Jumlah item
	<i>favorable</i>	<i>unfavorable</i>	

<i>Altruism</i>	1, 11, 21	2, 12, 22	6
<i>Civic virtue</i>	5, 15, 25	6, 16, 26	6
<i>Courtesy</i>	9, 19, 29	10, 20, 30	6
<i>Conscientiousness</i>	3, 13, 23	4, 14, 24	6
<i>Sportmanship</i>	7, 17, 27	8, 18, 28	6
Total	15	15	30

b. Skala Kepuasan Kerja

Skala kepuasan kerja terdapat 5 aspek, yaitu pekerjaan itu sendiri, gaji, promosi, atasan, dan rekan kerja. Skala ini terdiri dari 30 item yang terbagi menjadi dua kategori, yaitu *favourable* dan *unfavourable* yang masing-masing berjumlah 15 item. Distribusi sebaran nomor item adalah sebagai berikut.

Tabel 4. Distribusi Sebaran Item Skala Kepuasan Kerja

Aspek Kepuasan Kerja	Item/ Pernyataan		Jumlah item
	<i>favorable</i>	<i>unfavorable</i>	
Pekerjaan Itu Sendiri	1, 11, 21	2, 12, 22	6
Gaji	5, 15, 25	6, 16, 26	6
Promosi	9, 19, 29	10, 20, 30	6
Atasan	3, 13, 23	4, 14, 24	6
Rekan Kerja	7, 17, 27	8, 18, 28	6
Total	15	15	30

2. Permohonan Ijin Penelitian

Awal persiapan penelitian dilakukan dengan mengurus ijin penelitian yang diperlukan. Peneliti melakukan ijin secara informal

terlebih dahulu kepada pihak Hotel Pandanaran. Setelah dari perusahaan menyetujui, maka peneliti mengajukan surat permohonan izin penelitian kepada Dekan Fakultas Psikologi Universitas Katolik Soegijapranata Semarang yang ditujukan kepada Manager HRD Hotel Pandanaran. Surat permohonan izin tersebut bernomorkan 3922/B.7.3/FP/VIII/2017 bertanggal 21 Agustus 2017, peneliti mendapatkan izin dari pihak Hotel Pandanaran dan dapat memulai untuk melakukan penelitian.

C. Pelaksanaan Penelitian

Setelah persiapan sudah disetujui, maka peneliti memulai penelitian. Pengambilan data dalam penelitian ini dilakukan hanya satu kali dengan menggunakan sistem *try out* terpakai, sehingga data hanya dilakukan sekali dan digunakan untuk uji coba skala sekaligus data dalam penelitian. Metode tersebut digunakan karena adanya keterbatasan waktu yang dimiliki oleh subjek sebagai karyawan hotel.

Peneliti melakukan penelitian dengan menggunakan *cluster stratified sampling* yaitu pengambilan sampel yang dilakukan terhadap suatu *cluster* yang hanya sebagian saja dari elemen dalam suatu *cluster* yang terpilih pada masing-masing bagian unit kerja yaitu;

Tabel 5. Bagian Unit Kerja dan Jumlah Subyek

No.	Bagian Unit Kerja	Jumlah Subyek
1	<i>Human Resource Development</i>	4

2	<i>Front Office</i>	9
3	<i>Housekeeping</i>	7
4	<i>Food Beverage Pastry</i>	10
5	<i>Engineering</i>	4
6	<i>Food Beverage Service</i>	5
Total		40

Proses pengambilan data dilaksanakan pada tanggal 25 Agustus 2017 peneliti bertemu dengan Manager HRD untuk menyampaikan surat izin penelitian sekaligus memberikan skala. Peneliti tidak diperbolehkan masuk untuk membagikan skala secara langsung dikarenakan karyawan yang masih bekerja sehingga ditakutkan karyawan tidak dapat bekerja dengan baik. Sebelum peneliti meninggalkan tempat, peneliti menjelaskan cara pengisian skala. Pengisian skala dilakukan pada jam yang tidak sama karena tiap karyawan memiliki pekerjaan dan kesibukan yang berbeda sehingga pengisian tidak dapat dilakukan dalam waktu yang sama. Tanggal 8 September 2017 pihak hotel memberitahukan bahwa skala sudah selesai terisi dari 80 skala yang diberikan, pihak perusahaan hanya memberikan 40 skala.

D. Uji Validitas dan Reliabilitas Alat Ukur

Setelah melakukan pengambilan data, peneliti melakukan pengujian data dengan menggunakan uji validitas dan uji reliabilitas.

1. Uji Validitas Alat Ukur

Penelitian yang telah dilaksanakan langkah selanjutnya adalah peneliti mengumpulkan hasil data dengan membuat tabulasi data yang

digunakan untuk penghitungan data. Alat ukur untuk menghitung validitas akan dihitung menggunakan teknik korelasi *Product Moment* dengan menggunakan alat bantu komputer melalui program *Statistical Packages for the Social Sciences (SPSS) Release 16.0*.

a. Skala *Organizational Citizenship Behavior*

Pada skala *organizational citizenship behavior*, jumlah awal pada item adalah 30 item, kemudian terdapat 17 item gugur sehingga jumlah item yang valid berjumlah 13 item. Hasil koefisien validitas dengan menggunakan teknik *product moment* berada diantara 0.308 - 0.817. Sebaran item valid dan gugur dapat dilihat pada tabel dibawah ini.

**Tabel 6. Sebaran Item Valid dan Gugur Skala
*Organizational Citizenship Behavior***

Aspek OCB	Item/ Pernyataan		Jumlah item valid
	<i>favorable</i>	<i>unfavorable</i>	
<i>Altruism</i>	1, 11, 21	2*, 12, 22	5
<i>Civic virtue</i>	5, 15*, 25*	6*, 16*, 26*	1
<i>Courtesy</i>	9*, 19, 29*	10, 20*, 30*	2
<i>Conscientiousness</i>	3*, 13*, 23	4, 14, 24*	3
<i>Sportmanship</i>	7*, 17, 27*	8*, 18, 28*	2
Total	7	6	13

Keterangan: Nomor item yang diberi tanda (*) merupakan item yang gugur

b. Skala Kepuasan Kerja

Pada awal jumlah item pada skala kepuasan kerja yaitu 30 item, setelah dilakukan perhitungan terdapat 15 item yang gugur sehingga total item yang valid berjumlah 15 item. Hasil koefisien

validitas menggunakan teknik *product moment* berada diantara 0.276 - 0.874. Data sebaran item valid dan gugur dapat dilihat pada tabel dibawah ini.

Tabel 7. Sebaran Item Valid dan Gugur Skala Kepuasan Kerja

Aspek Kepuasan Kerja	Item/ Pernyataan		Jumlah item valid
	<i>favorable</i>	<i>unfavorable</i>	
Pekerjaan Itu Sendiri	1*, 11*, 21*	2, 12*, 22*	3
Gaji	5, 15, 25	6, 16, 26	6
Promosi	9, 19*, 29	10*, 20*, 30*	2
Atasan	3, 13*, 23*	4, 14, 24	4
Rekan Kerja	7, 17*, 27*	8*, 18*, 28	2
Total	7	8	15

Keterangan: Nomor item yang diberi tanda (*) merupakan item yang gugur

2. Uji Reliabilitas Alat Ukur

Perhitungan reliabilitas dilakukan setelah mendapatkan item yang valid. Perhitungan ini menggunakan alat ukur teknik analisis *Alpha Cronbach* dengan bantuan dari program *Statistical Packages for the Social Sciences (SPSS) Release 16.0*. Pada skala *organizational citizenship behavior* didapatkan hasil koefisien reliabilitas sebesar 0.851 dan pada skala kepuasan kerja didapatkan hasil koefisien reliabilitas sebesar 0.927.

Koefisien pada dua skala tersebut dapat digolongkan reliabel karena berada di atas 0.70. Dapat dikatakan bahwa kedua skala tersebut layak digunakan sebagai alat ukur. Menurut Wells & Wollack (dalam Azwar, 2012, h.126) menyebutkan jika skala yang layak

digunakan apabila skala tersebut memiliki koefisien konsistensi internal paling tidak setinggi 0.70 .

